สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ
ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อประเมินการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน ๕	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน ๔	คิดเป็นร้อยละ ๘๐
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน ๓	คิดเป็นร้อยละ ๖๐
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน ๒	คิดเป็นร้อยละ ๔๐
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน ๑	คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ส่วนที่ ๑ <u>ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

<u>ตารางที่ ๑</u> แสดงจำนวนร้อยละเกษตรกรผู้รับบริการแบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๐๘	๕๑.๓๖
หญิง	๑๙๗	๔๘.๖๔
รวม	**๔๐๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

<u>ตารางที่ ๒</u> แสดงร้อยละของช่วงอายุเกษตรกรผู้รับบริการ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๐	
อายุ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๓๗	๙.๑๔
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๔๕	๖๐.๔๙
อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๒๓	๓๐.๓๗
รวม	**๔๐๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน มีช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๗, ช่วงอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๒๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๙ และ ช่วงอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๔

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของการศึกษาของเกษตรกรผู้รับบริการ

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๗๖	๙๒.๘๔
ปริญญาตรี	๒๔	๕.๙๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๒๓
รวม	**๔๐๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๔ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๓ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๓

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละเกษตรกรแบ่งตามอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในภาคการเกษตร	๓๓๗	๘๓.๒๑
นอกภาคการเกษตร	๖๘	๑๖.๗๙
รวม	**๔๐๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีอาชีพเป็นเกษตรกรทั้งหมด

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการ

ตารางที่ ๕ ความคิดเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)										สรุปความพึงพอใจ
	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	มาก	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	น้อย	คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๓๘๒	๙๔.๓๒	๑๕	๓.๗๐	๘	๑.๙๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๘.๔๗
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๓๙๕	๙๗.๕๓	๑๐	๒.๔๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๙.๕๑
เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๔๐๐	๙๘.๗๗	๔	๐.๙๙	๑	๐.๒๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๙.๗๐
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๘๐	๙๓.๘๓	๑๙	๔.๖๙	๖	๑.๔๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๘.๔๗
สรุปความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ											**๙๙.๐๔**

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๗

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๑

เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๐

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๗

ตารางที่ ๖ ความคิดเห็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)										สรุปความพึงพอใจ
	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	มาก	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	น้อย	คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	
การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๓๖๔	๘๙.๘๘	๓๗	๙.๑๔	๔	๐.๙๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๗.๗๘
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔๐๐	๙๘.๗๗	๕	๑.๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๙.๗๕
มีการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๓๘๕	๙๕.๐๖	๒๐	๔.๙๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๙.๐๑
มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๗๓	๙๒.๑๐	๒๙	๗.๑๖	๓	๐.๗๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๘.๒๗
สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ											**๙๘.๗๐**

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘

ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๕

การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๑

มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๑

มีคำแนะนำ เอกสาร/บุคลากร/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๗

ตารางที่ ๗ ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)										สรุปความพึงพอใจ
	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	มาก	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	น้อย	คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	
มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๖๓	๖๔.๙๔	๘๑	๒๐.๐๐	๔๒	๑๐.๓๗	๑๗	๔.๒๐	๒	๐.๔๙	๘๘.๙๔
สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๗๕	๖๗.๙๐	๗๔	๑๘.๒๗	๓๐	๗.๔๑	๑๖	๓.๙๕	๑๐	๒.๔๗	๘๙.๐๔
มีความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์	๒๘๘	๗๑.๑๑	๖๕	๑๖.๐๕	๒๗	๖.๖๗	๑๘	๔.๔๔	๗	๑.๗๓	๙๐.๐๗
สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมเป็นระเบียบ สะอาด	๒๙๙	๗๓.๘๓	๕๓	๑๓.๐๙	๔๓	๑๐.๖๒	๗	๑.๗๓	๓	๐.๗๔	๙๑.๕๑
สรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ											**๘๙.๘๙**

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๔

สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๔

มีความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๗

สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมเป็นระเบียบ สะอาด ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๑

ตารางที่ ๘ ความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)										สรุปความพึงพอใจ
	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	มาก	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	น้อย	คิดเป็นร้อยละ	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	
ได้รับบริการที่ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็วและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๔๐๑	๙๙.๐๑	๔	๐.๙๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๙๙.๘๐
ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔๐๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔๐๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน	๔๐๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
สรุปความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐคิดเป็นร้อยละ											**๙๙.๙๕**

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ได้รับบริการที่ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็วและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐

ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

<u>สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ</u>

ความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๔ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๙ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ อยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๕ ในภาพรวมของการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ๙๖.๙๐

<u>แนวทางการพัฒนาการให้บริการ</u>

จากผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ หน่วยงานควรปรับปรุงในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เช่น การความสะอาด และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ นอกจากนี้ควรเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

****